



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قزوین
دانشکده دندانپزشکی

پایان نامه جهت اخذ دکترای دندانپزشکی

عنوان:

بررسی میزان رضایتمندی بیماران از پرسنل، اساتید و دانشجویان در بخش

پریودانتیکس دانشکده دندانپزشکی در سه ماه اول سال ۱۳۹۲

استاد راهنما :

دکتر محمد رضا ناصح

استاد مشاور:

دکتر مریم تفنگچی ها

نگارش :

پریا سبزواری پور

شماره پایان نامه: ۶۰۳

سال تحصیلی: ۹۳ - ۱۳۹۲



Qazvin University of Medical Sciences

Dental school

Title:

**Evaluation patient's level of satisfaction about staff,
professors and student in periodontics department of
Qazvin dental school**

Supervisors:

Dr. MohammadReza Naseh

Advisor:

Dr. Maryam Tofangchiha

By:

Parya Sabzehvaripour

2013

چکیده

زمینه و هدف: یکی از مهمترین شاخص های کیفیت ارائه خدمات در بخش های مختلف پزشکی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخش می باشد. به همین منظور میزان رضایتمندی بیماران از پرسنل، اساتید و دانشجویان بخش پرودانتیکس دانشکده دندانپزشکی قزوین مورد بررسی قرار گرفت. مواد و روش ها: در این مطالعه توصیفی- مقطعی، ۱۲۱ نفر از بیماران به طور سرشماری انتخاب شده و مورد مطالعه قرار گرفتند. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه از پیش طراحی شده جمع آوری گردید. پرسشنامه شامل ۱۹ سؤال در مورد رضایتمندی بیماران از پرسنل بخش، دانشجویان، اساتید و هزینه های اخذ شده بود.

یافته ها: در تحقیق حاضر ۳۷/۲ درصد بیماران از فرآیند پذیرش رضایت بالایی داشتند. میزان رضایت بالای بیماران از برخورد منشی ها، ۹۷/۵ درصد بود. ۹۰/۹ درصد بیماران رضایت خیلی زیاد از بهداشت و کنترل عفونت بخش پرودانتیکس داشتند. همچنین میزان رضایت خیلی زیاد و زیاد بیماران از نحوه برخورد دانشجو به ترتیب ۳۹/۷ درصد و ۵۴/۱ درصد بود. میزان رضایت خیلی زیاد و زیاد بیماران از نحوه رسیدگی اساتید به ترتیب ۳۷/۲ درصد و ۵۷/۶ درصد بود. ۸۵/۱ درصد بیماران از هزینه های درمانی خود رضایت بالایی داشتند. میزان رضایتمندی بالای بیماران از کادر پرستاری بخش ۹۷/۵ درصد بدست آمد. به طور کلی ۸۱/۸ درصد بیماران از اعمال انجام شده در بخش پرودانتیکس دانشکده رضایت بالایی داشتند. نتیجه گیری: با توجه به نتایج بدست آمده، رضایت بیماران از بخش پرودانتیکس دانشکده دندانپزشکی قزوین بالا بوده که با آموزش های لازم در خصوص رعایت حقوق بیماران، این میزان افزایش خواهد یافت.

کلید واژه: رضایتمندی، بخش پرودانتیکس، هزینه، دانشجو، اساتید، قزوین

Abstract

Background: client satisfaction from provided services is one of the main indexes of service quality in different medical departments. Therefore, Patient satisfaction from staffs, supervisors, and students were evaluated in Periodontics department of Qazvin dental school.

Materials and Methods: In this cross-sectional study, 121 patients were randomly selected. Required information was collected through a pre-designed questionnaire. The questionnaire included 22 questions about satisfaction from the staff, students, supervisors, and costs.

Results: In this research, 37.2% of patients were highly satisfied from the admissions process. Highly satisfaction rate of patient from the secretaries was 97.5%. 90.9% of patients were satisfied very high from hygiene and infection control of Periodontics department. Also very high and high patients' satisfaction was 39.7% and 54.1% respectively, from students' knowledge and attitude. High and very high patients' satisfaction rate was 57.6% and 37.2% from supervisors handling, respectively. 85.1% percent of patients were highly satisfied from their medical expenses. High satisfaction of patient was 97.5% from nurses. Overall, 81.8% of patients were highly satisfied from the performed actions in the department of Periodontics.

Conclusion: According to the obtained results, satisfaction of patients was high from periodontics department of Qazvin Dental School, which this rate will increase with education on the rights of patients.

Keywords: Satisfaction, Periodontics Department, Cost, Student, Professors, Qazvin